代理店経営情報

シンニチ代理店版

代理店経営者の多くが、「自分が指示しないと業務が改善されない」「自分の契約を引き継げる頼もしい人材がいない」という状態に陥っています。つまり任せられる人材が育たないのです。常に「どのように教育すべきか?」「どうすれば育つのか?」について悩んでいます。そこで今月は、任せられる頼もしい社員が共通して持つ「思考習慣」について、考えてみたいと思います。

任せられる社員を育てる「思考習慣」とは?

権限委譲ができない現状

「聞いてくださいよ、安東さん。僕が目を離すと、仕事はずっと現状維持。下手すれば劣化してしまうこともあります。契約更改が仕事だと思っているんですよ。しかも、難しい顧客はすぐに任せても戻ってくるし…。ただ、仕事をこなしている。これじゃあ、権限委譲なんてムリですよ」と先日弊社に訪れた社長は肩を落としながら、そう話していました。この気持ち、代理店経営者であれば痛いほどわかるはずです。権限委譲はしたい。顧客も任せたい。だけど、会社の成長や売上を犠牲にはできない。大切な顧客に失礼だと感じる…。この葛藤に苦しむ経営者は決して少なくありません。

なぜ、起こるのか?

そこで、今回は改めて考えてみたいのです。なぜ、このような事態が起こるのでしょう。社員のやる気が無いからでしょうか。それとも能力が低いのでしょうか。私はどちらも違うと考えています。本当の原因は、経営者と社員の思考法に違いがあるのです。

私たち経営者の多くは、自然に「設定型の課題解決」が身に付いています。「設定型の課題解決」とは、高い理想、あるべき姿を設定し、現状と比較します。そのギャップを意識して、埋めていく思考法です。それに対して、一般社員の思考法は、「発生型の課題解決」です。「発生型の課題解決」とは、目の前に問題が起こったのを見てから、その課題を解決する方法を考えるというものです。「クレームが来たから対処する」「売り上げが落ちたからリカバリーする」というのが典型的です。

「設定型の課題解決」を身に付けるには?

「発生型の課題解決」では、具体的な問題が発生しない限り、アクションを起こしません。当然、自然に仕事が進化をしていくことはありません。それに対して、「設定型の課題解決」では、理想を描き、現状のギャップを設定し、それを埋めるために行動していきます。思考法が違えば成果が大きく違います。

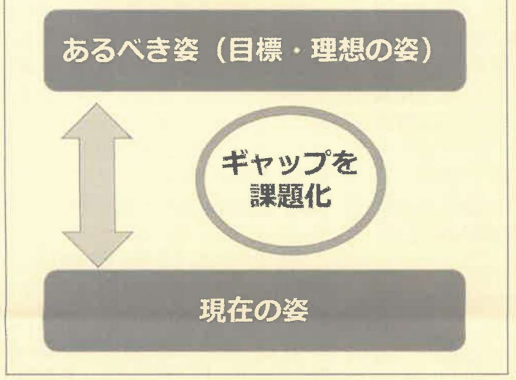
現状にとどまり、進化を止める社員は、そもそも「理想を描いていない」「あるべき姿」をイメージしていないのです。理想が無いから、ギャップも課題も設定できないのです。当然、現状維持になる。

この状況を打破するために経営者がやるべきことはたった一つです。それは、「任せた仕事の理想像を描き、現状とのギャップを話し合う」ことです。つまり、理想の状態を描く習慣を身に付けさせない限り、社員は現状維持を繰り返す状態から抜け出すことができないのです。

理想を描く習慣が必要

しかし、理想を描く習慣の無い社員に、いきなり「理想を描け!」と言ってもできるはずがありません。だからこそ、最初は経営者が伴走しながら理想の姿を描き、ギャップを明確にする思考法をトレーニングする必要があります。よほどネガティブな社員でなければ、自分で未来を描けるようになります。たった一つの思考習慣が任せられる社員を育てます。会社に「設定型の課題解決」ができる社員が増えると頼もしいものです。

あなたの会社の社員は理想の姿を描いていますか。ぜひ一度話し合ってみてはいかがでしょうか。



誰も教えなかった! 105

保険代理店が「家業」から「企業」になる方法

シリーズ3

株式会社ブレインマークス
代表取締役 安東 邦彦

【プロフィール】
『収保10億円を実現する代理店づくり』をコンセプトに代理店を支援するコンサルタント。代理店の組織化、ブランド化を得意とし、保険代理店経営アカデミーを主宰。運営組織:プロ代理店経営アカデミー
http://www.hoken.brain-marks.com/

社長が3か月不在でも持続成長する代理店を目指す!